



中华人民共和国国家标准

GB/T 35244—2017

消费品质量安全风险信息管理指南

Guideline for risk information management of consumer product quality safety

2017-12-29 发布

2018-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	I
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 风险信息管理过程	2
4.1 风险信息描述	2
4.2 风险信息采集与处理	2
4.3 风险信息研判与分级	2
4.4 风险信息处置	3
附录 A (资料性附录) 消费品质量安全风险信息采集来源	5
附录 B (资料性附录) 消费品质量安全风险信息分级	6
参考文献	7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国消费品安全标准化技术委员会(SAC/TC 508)提出并归口。

本标准起草单位:中国矿业大学(北京)、中国标准化研究院、合肥金维思特智能科技有限公司。

本标准主要起草人:信春华、丁日佳、高晓红、施颖、刘霞、李民、许应成、李莹、余业强。

消费品质量安全风险信息管理指南

1 范围

本标准给出了消费品质量安全风险信息管理的基本流程和方法。

本标准适用于消费品质量风险信息监督管理工作。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 30135—2013 消费品质量安全风险信息描述规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

风险信息 risk information

描述潜在风险或已发生伤害事件的信息。

[GB/T 30135—2013,定义 3.1]

3.2

消费品质量安全风险信息 risk information of consumer product quality safety

对消费品在预期使用和可合理预见的误用情况下,因消费品、使用者和使用环境的相互作用,对可能引发人身伤害的各类危害(源)、以及消费品质量安全风险可能导致人身伤害后果的描述。

3.3

风险信息管理 risk information management

为掌握风险状况和识别可能存在的潜在风险而开展的风险信息描述、风险信息采集与处理、风险信息研判与分级、风险信息处置的活动。

3.4

风险信息采集 risk information collection

为获取风险信息而开展的信息搜寻和获取的过程。

[GB/T 30136—2013,定义 3.3]

3.5

风险信息处理 risk information processing

对风险信息的筛选、存储、挖掘等系列活动。

[GB/T 30136—2013,定义 3.5]

3.6

风险信息通报 risk information bulletin

将风险信息的研判结论向上级部门、地方行政部门等相关部门传递的活动。

3.7

风险信息跟踪 risk information tracking

对暂无法作出研判结论的风险信息、已作出研判结论的突发风险信息、危害性呈严重化趋势的风险信息进行追踪观察的活动。

4 风险管理过程

4.1 风险信息描述

风险信息描述是对消费品质量安全风险信息的采集、处理和发布所需要的信息内容的规范化表达。风险信息描述包括对核心信息和附加信息及潜在风险信息的描述。核心信息包括基础信息、危害信息与伤害结果信息；附加信息包括对相关风险主体的详细描述，对导致使用者人身伤害的危害(源)的详细描述，对使用者人身伤害结果的详细描述，对导致伤害的原因的详细描述等，可根据实际需要参考核心数据集的表述方式进行扩展。

4.2 风险信息采集与处理

4.2.1 风险信息采集

风险信息的采集应遵循时效性、客观性、合法性、可追溯性和完整性原则。风险信息的采集渠道包括消费者、企业、相关组织和政府部门。风险信息采集方法包括调查采集法、工具采集法、定向采集法和验证采集法。

风险信息采集程序，首先要根据本组织实施风险信息管理的需要，确定具体的风险信息采集渠道，再针对不同渠道的信息，确定不同的采集策略和方法，然后结合方法的便利程度和所需信息的紧急程度，以人工或借助相关计算机软件，开展针对性的风险信息采集。

附录 A 给出了消费品质量安全风险信息采集来源示例。

4.2.2 风险信息处理

风险信息处理内容包括：

- a) 信息筛选包括剔除重复信息、与本组织不相关的信息以及明显虚假的信息。
- b) 要素提取包括对核心信息和附加信息的提取。
- c) 信息挖掘为对于已发生的风险，利用统计分析方法，从时间、信息来源、区域等多维度实现。
- d) 信息存储可实现两级存储模式，第一级存储是在刚采集到信息时开展的存储活动，第二级存储是在经过风险信息预处理、核心要素提取环节之后开展的存储活动。

4.3 风险信息研判与分级

4.3.1 风险信息研判

风险信息研判内容包括：

- a) 消费品质量安全风险产生的原因；
- b) 消费品质量安全风险发生的可能性；
- c) 因消费品质量安全风险产生或可能产生的后果；
- d) 相关法律法规及标准要求；
- e) 处置意见。

风险信息研判方法包括：

- a) 工作研判。按照正常工作程序对收集到的文字、图片、音像信息、实物消费品及其他相关风险

信息进行分析,可采取专题会议或联席会议形式。

- b) 专业研判。针对工作研判不能准确定性的风险信息,可组织专家、技术机构开展专业研判。
- c) 集中研判。定期组织阶段性的集中研判,分析特殊性、系统性的重点消费品质量安全风险信息。

4.3.2 风险信息分级

根据风险导致伤害发生的可能性及伤害发生的严重程度,将风险信息分为三个级别:

- a) 一级风险信息:已造成人员伤亡,未造成人员伤亡但影响广泛,造成巨大经济损失等特别重大事项;应立即采取紧急处置措施,作出全局性部署,或者协调相关部门共同处置的风险信息。
- b) 二级风险信息:危及公众健康、生命、财产安全,地域性突发危害事件且呈扩大趋势,对产业安全和发展造成影响等重大事项;应在规定的时间内采取相关处置措施的风险信息。
- c) 三级风险信息:有可能引发二级风险信息所列情形,局部、区域性危害事件等重要事项;应进一步研究采取相关处置措施的风险信息。

附录 B 给出了消费品质量安全风险信息分级示例。

4.4 风险信息处置

4.4.1 风险信息通报

风险信息通报包括:

- a) 报告上级部门。经确认为社会敏感的重大事项或特别重大事项,需上级部门关注、统一协调组织处置的,可立即向上级部门报告。
- b) 通报地方行政部门。经研判涉及区域性消费品质量安全风险或可能引发区域性消费品质量安全风险的,可通报有关地方消费品质量监督部门,由地方消费品质量监督部门进行调查处理。
- c) 通报相关部门。经研判涉及其他监管部门的,可通报相关部门。
- d) 通报其他环节。经研判涉及标准、工业消费品生产许可、消费品强制性认证等,可及时反馈给相关业务部门。

对确需要社会公众关注、已造成一定社会影响的风险信息,可发布风险预警信息或采取相应的防范措施。

4.4.2 风险信息监测

风险信息监测内容包括:

- a) 对基础信息监测。基础信息是对与消费品质量安全风险相关的消费品、使用者和使用环境的最简化描述。本标准所指的基础信息监测的要素是在 GB/T 30135—2013 附录 A 中所描述的内容展开。
- b) 对危害信息监测。引发消费品质量安全事故的危害(源)可分为人的因素、物的因素和环境因素。本标准所指的危害信息监测要素是在 GB/T 30135—2013 附录 B 中所描述的内容展开。
- c) 对伤害结果信息监测。消费品质量安全风险可能导致使用者人身伤害,具体包括伤害类型、伤害结果、伤害性质、伤害严重程度等。本标准所指的伤害结果信息监测要素是在 GB/T 30135—2013 附录 C 中所描述的内容展开。
- d) 对附加信息监测。产品质量安全风险信息附加信息主要包括对相关风险主体的描述,对导致使用者人身伤害的危害(源)的描述,对使用者人身伤害结果的描述,对导致伤害的原因的描述,对热点问题的描述等,可根据实际需要参考核心数据集的表述方式进行扩展。本标准所指的附加信息监测要素是在 GB/T 30135—2013 附录 D 中所描述的内容展开。

4.4.3 风险信息跟踪

风险信息跟踪内容包括：

- a) 暂无法作出研判结论的风险信息；
- b) 已作出研判结论的突发风险信息；
- c) 危害性呈严重化趋势的风险信息。

附录 A

(资料性附录)

消费品质量安全风险信息采集来源

本附录给出了消费品质量安全风险信息采集来源示例,见表 A.1。目的是明确消费品质量安全风险信息来源分类与具体来源,帮助使用者完成消费品质量安全风险信息的采集工作。

表 A.1 消费品质量安全风险信息采集来源示例

序号	风险信息来源分类	风险信息具体来源
1	投诉举报信息	12365 投诉举报平台、应急呼叫热线、质量申诉、消费者投诉举报、网上留言、信访等方面的风险信息
2	执法监管信息	生产许可、注册备案、强制认证、缺陷消费品召回管理、执法查处、监督检查、市场准入、口岸检验检疫、认证监管、标准制修订等行政执法和日常监管工作中发现的风险信息
3	主动监测信息	相关业务部门有重点地安排检验检测机构等开展风险监测获取的风险信息
4	实验室检验检测信息	有关检验检测机构和实验室在日常检验检测中发现的风险信息
5	媒体网络信息	各类广播、电视、报刊、网络、广告等宣传媒体上公开信息中的风险信息
6	境外通报信息	国际组织、国外政府部门、研究机构等向我国通报和公开发布的有关预警通报等风险信息
7	国内机构组织通报信息	国内有关政府部门、行业协会、中介组织、研究机构和企业等向质检系统通报的有关风险信息
8	转办信息	有关部门或者领导机关批转处理的信息

附录 B
(资料性附录)

消费品质量安全风险信息分级

本附录给出了消费品质量安全风险信息分级示例,见表 B.1。目的是明确消费品质量安全风险信息分级与各级风险程度,帮助使用者完成消费品质量安全风险信息的分级工作。

表 B.1 消费品质量安全风险信息分级示例

序号	风险信息分级	风险信息分级描述
1	一级风险信息	已经造成人员伤亡的消费品质量安全问题,严重危及公众健康、生命、财产安全的
		危害特别严重的突发消费品质量安全事件,没有人员伤亡,但影响地域广泛,波及范围超出省级行政区域,受到境内外广泛关注的
		可能造成巨大经济损失,影响产业发展安全,甚至危及经济社会发展安全或社会安定的
		社会敏感,引发政治关注或外交事件的
		需要国家质检部门或者自治区级政府统一协调组织处置的
2	二级风险信息	发现有消费品质量安全问题,危及公众健康、生命、财产安全的
		地域性突发消费品质量安全事件,并呈扩大态势的
		可能对产业安全和发展造成影响的
		社会关注,有可能引发政治关注或政治事件的
		需要国家质检部门或自治区级政府关注的
3	三级风险信息	有可能引发二级风险信息所列情形的
		尚不构成一、二级风险信息的
		属于局部、区域性,需要进一步研判的风险信息
		需要引起质检系统关注的信息

参 考 文 献

- [1] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
 - [2] GB/T 22760—2008 消费品安全风险评估通则
 - [3] GB/T 23694—2013 风险管理 术语
 - [4] GB/T 27921—2011 风险管理 风险评估技术
 - [5] GB/T 28216—2011 消费品质量安全因子评估和控制 通则
 - [6] GB/T 30136—2013 消费品质量安全风险信息采集和处理指南
 - [7] 刘翔.信息管理与信息系统[M].北京:清华大学出版社,2013
-

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
消费品质量安全风险信息管理指南
GB/T 35244—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

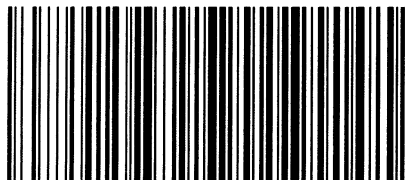
*

开本 880×1230 1/16 印张 0.75 字数 16 千字
2017年11月第一版 2017年11月第一次印刷

*

书号: 155066·1-57281 定价 16.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 35244-2017